

# Qualité du SI, mettre en place une stratégie efficace

Cours Synthèse de 2 jours - 14h

Réf : STQ - Prix 2024 : 1 950€ HT

Que ce soit dans la conduite des projets informatiques ou dans la fourniture de services, la DSI doit viser en continu la satisfaction de ses clients utilisateurs et des parties prenantes de l'entreprise. Ce cours de synthèse vous fera découvrir un panorama des best practices afin de choisir et mettre en œuvre un référentiel de qualité informatique dans votre organisation, voire de l'engager un processus de certification.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les concepts de qualité au sein du SI

Maîtriser les enjeux stratégiques de la qualité dans la DSI

Analyser les démarches, normes et référentiels de gestion de la qualité SI

Mettre en place une démarche et un plan d'action de gestion de qualité

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

### 1) Le concept Qualité

- Définition et divers aspects relatifs à ce concept.
- Les évolutions et les mesures.

*Echanges* : Echanges sur la notion de fourniture de services et sur la notion de satisfaction client.

### 2) Champ d'action du DSI sur la Qualité dans l'entreprise

- Les clients de l'informatique.
- Les attentes des clients.
- Du logiciel aux résultats de l'entreprise.

*Echanges* : Echanges sur la notion de chaîne de valeur de la DSI. Réflexion sur les parties prenantes de l'informatique dans son organisation. Echanges sur la notion de "professionnalisme".

### 3) Agir sur la Qualité : méthodes pour l'informatique

- Calibrer les exigences de ses clients. Faire face aux dérives du client roi.
- Agir sur la création de valeur. Maîtriser la complexité (activités, produits et services).
- Maîtriser les relations entre utilisateurs (MOA, MOE, équipes). Garantir la cohérence du SI.
- Exploitation informatique : professionnaliser la relation client avec des niveaux de services.
- Etablir un PAQ : fixer des objectifs et suivre.
- Mettre en place un système de management de la qualité. Piloter la qualité.

*Démonstration* : Plans d'action et outils pour agir sur la qualité.

### 4) La nécessité d'une normalisation

- La maîtrise des processus informatiques dans l'entreprise étendue.
- Le rôle de l'assurance Qualité et de la certification.

#### PARTICIPANTS

Ce cours de synthèse s'adresse aux dirigeants informatiques, responsables méthodes, responsables de grands projets ayant à mettre en place une démarche qualité.

#### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

#### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Les scandales et la gestion des risques.
- Impacts informatiques de la loi Sarbanes-Oxley.

*Démonstration* : Zoom sur quelques modèles pour établir les processus de la DSI.

#### 5) Démarches, normes et référentiels

- Les différents prix d'excellence de la qualité.
- Les normes et les référentiels : ISO 9000 version 2000, Six Sigma, ITIL®, CMMI, COBIT, SPICE.
- Comparaisons et implications pour la DSI.
- Normes relatives à la gouvernance SI.

*Echanges* : Echanges sur le choix d'un référentiel.

#### 6) La démarche Qualité

- Dix règles pour engager une démarche Qualité.
- Evaluer le niveau de Qualité de sa DSI ou de son projet.
- L'investissement, les charges de fonctionnement.
- La réallocation des ressources.
- Certification : les retombées pour l'entreprise.

*Réflexion collective* : Plan pour amorcer son projet et définir sa stratégie de progression.

*Définition des facteurs du business case d'un projet Qualité.*

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2024 : 27 juin, 03 oct., 04 nov., 28 nov.

### PARIS

2024 : 26 sept., 14 nov.